

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

The Relationship between Morale and Work Performance of
the Officials of Thawi Watthana District, Bangkok Metropolitan
Administration

นารัตน์ แจ่มแจ่ม¹ และเฉลิมพงศ์ มีสมนัย²

Nawarat Jamjank¹ and Chaloepong Misomnai²

Received : January 21, 2021; Revised : January 25, 2021; Accepted : January 25, 2021

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร (2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (3) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน จำนวน 280 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

¹นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; the Degree of Master of Public Administration School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand;
e-mail : jamjank.n@hotmail.com

²หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University ,Thailand
e-mail : cmisomnai@gmail.com

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขต ทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (2) ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ ประเภทของงานที่รับผิดชอบ คุณลักษณะส่วนบุคคล การควบคุมและดูแล และความสมดุลระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิตมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและในระดับน้อย (3) บุคลากรสังกัดสำนักงานเขต ทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ขาดความกระตือรือร้น ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และด้อยโอกาสในการรับการพัฒนาศักยภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหา คือ ควรเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้บริหารควรกล่าวคำชื่นชมเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จและให้โอกาสผู้ที่ทำงานผิดพลาดได้แก้ไขและปรับปรุงตนเอง ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานนั้นควรใช้วิธีการเสริมกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่ตนเอง เพื่อให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเข้มแข็งมากขึ้น

คำสำคัญ (Keywords) : ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน, สำนักงานเขตทวีวัฒนา, กรุงเทพมหานคร

Abstract

The research aims of this study were 1) to study level of morale of the officials of Thawi Watthana District, Bangkok Metropolitan Administration 2) to study factors related to morale and work performance of the officials of Thawi Watthana District, Bangkok Metropolitan Administration, and 3) to study problems and suggestions for morale and work performance of the officials of Thawi Watthana District, Bangkok Metropolitan Administration The population used in the research is Personnel of Thawi Watthana District, Bangkok Metropolitan Administration. The 280 samples obtained from table of Krejcie & Morgan. The research tool was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation, T-test and Pearson Product Moment Correlation.

The results were found that 1) an overview of level of morale was at high level 2) organizational factors, type of work responsibility, personal characteristics, supervision, and work-life balance were at positive direction and slightly correlated with level of morale and work performance of the officials of Thawi Watthana District, Bangkok Metropolitan Administration 3) The officials of Thawi Watthana

District, Bangkok had low morale, enthusiasm, and had no chance to get the potential developed that directly affected to work performance and public service.

The suggestions were that there should support of morale and work performance by enhancing career development, the executives should appreciate when officials completed work successfully and gave opportunity to correct mistakes. For officials themselves, they should support morale for strengthen performance working.

Keywords : Morale and work performance, Thawi Watthana District, Bangkok Metropolitan Administration

บทนำ (Introduction)

การบริหารจัดการเพื่อนำองค์การไปสู่ความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการในการบริหารงาน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การงบประมาณและการบริหารงานที่ดี มีทรัพยากรที่เพียงพอ และเหนืออื่นใดต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่พอเหมาะ เพราะในกระบวนการบริหารจัดการองค์การมักประสบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเกี่ยวกับคนเป็นส่วนใหญ่ เพราะถ้าในองค์การมีบุคลากรขาดความรู้ ความสามารถ ไม่ทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ ก็เป็นการยากต่อการบริหารงานให้บรรลุผลตามความมุ่งหมายขององค์การ ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์การมีบุคลากรที่ดีมีคุณภาพ แต่ไม่สามารถทนปฏิบัติงานอยู่ในองค์การได้นานก็ย่อมเป็นปัญหากับองค์การนั้น ๆ ได้เช่นกัน

ในปัจจุบันนี้เป็นการทราบกันโดยทั่วไปว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวแปรและเป็นปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ ถ้าบุคลากรปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ด้วยความพึงพอใจและสามารถอยู่ในองค์การได้อย่างมีความสุข ด้วยสภาพการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่เกิดขึ้นการดำเนินงานขององค์การจำเป็นต้องอาศัยกำลังคนเป็นปัจจัยสำคัญ และถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งในการผลักดันในการบริหารงานเกิดผลสัมฤทธิ์เป็นปกติวิสัยสำหรับองค์การทุกองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การในภาคส่วนใดก็ตามต่างมุ่งมั่นพยายามให้องค์การเจริญก้าวหน้า และสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น องค์การภาครัฐโดยเฉพาะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยมีจุดมุ่งหมายในการจัดการบริการสาธารณะ (Public Service) ให้แก่ประชาชน การจัดบริการสาธารณะที่ภาครัฐจัดให้กับประชาชนนั้นมีลักษณะเป็นการบริการแก่ประชาชน โดยให้ประชาชน

หรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจที่เป็นไปตามกระบวนการพัฒนาในการบริหารราชการแนวใหม่ ทั้งนี้ เพื่อสนองความต้องการโดยส่วนรวมของประชาชนนั่นเอง

ในการจัดหาคนเข้ามาทำงานทุกองค์การต่างมีความต้องการทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีความคิด มีสุขภาพอนามัยแข็งแรง เมื่อได้คนเข้าทำงานแล้ว คนต่าง ๆ เหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ประสบความสำเร็จ องค์การจำเป็นต้องรักษากำลังคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้อยู่กับองค์การต่อไป แต่การที่คนเราจะมีประสิทธิภาพในการทำงานได้นั้น มีสิ่งสำคัญประการหนึ่งก็คือบุคคลต้องมีความอยาก มีความปรารถนาที่จะทำสิ่งนั้น หรือตั้งใจที่จะทำสิ่งนั้น ๆ ซึ่งความอยาก ความปรารถนาในการทำงานของคนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือขวัญกำลังใจนั่นเอง ขวัญกำลังใจของบุคลากรเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาไม่ควรมองข้าม และควรให้ความสนใจเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากขวัญกำลังใจก็เป็นเช่นเดียวกับสุขภาพทางร่างกายที่มนุษย์จะต้องเอาใจใส่ดูแล และรักษาให้มีสุขภาพดีเช่นกัน หน่วยงานใด องค์การไหนที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจสูงย่อมส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การโดยรวมประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตรงกันข้ามหากองค์การใดบุคลากรขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน การดำเนินงานย่อมขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นหากผู้ได้บังคับบัญชามีขวัญกำลังใจดีแล้วพวกเขาจะเต็มใจทำงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ และจะส่งผลต่อความสำเร็จของงานหรือการดำเนินพันธกิจหรือภารกิจของหน่วยงานหรือองค์การ

เพื่อให้การดำเนินงานตามพันธกิจขององค์การสามารถบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารองค์การจำเป็นต้องแสวงหาวิธีการต่าง ๆ ในการบำรุงรักษาบุคลากรที่มีความสามารถไว้ให้อยู่กับองค์การได้ สิ่งทีพึงระวังประการหนึ่งก็คือหากองค์การเก็บรักษาบุคลากรไว้ แต่บุคลากรเหล่านั้นไม่มีความตั้งใจในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ผลการปฏิบัติงานตกต่ำ การเก็บรักษาบุคลากรส่วนนี้ไว้ก็อาจจะไม่เกิดประโยชน์อันใดแก่องค์การ โดยประเด็นที่น่าสนใจคือ ทำอย่างไรให้องค์การสามารถทะนุบำรุงและเก็บรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ได้ โดยที่บุคลากรเหล่านั้นมีความตั้งใจ เต็มใจและอุทิศตนให้กับการทำงานขององค์การจนบรรลุเป้าหมาย สำหรับความตั้งใจ เต็มใจและอุทิศตนให้กับการทำงานของบุคลากรนั้นส่วนหนึ่งเกิดจากการมีขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยเฉพาะข้าราชการที่ปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐ เช่น สำนักงานเขตทวีวัฒนาซึ่งถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ ถ้าข้าราชการขาดขวัญกำลังใจในการทำงานย่อมนำมาซึ่งความเสื่อมโทรมและหย่อนสมรรถภาพในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

ปัจจุบันสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานครมีพันธกิจที่ต้องให้บริการประชาชนตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการบริหารเทศบาลและกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอน

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กว่า 50.2 ตารางกิโลเมตร มีประชากรอยู่อาศัยมากกว่า 78,548 คนมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานจำนวน 793 คน เป็นข้าราชการ 128 คน บุคลากรที่เป็นลูกจ้างจำนวน 665 คน ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาสำนักงานเขตทวีวัฒนาสามารถดำเนินงานตามพันธกิจได้เป็นผลสำเร็จอย่างน่าพอใจ ในขณะเดียวกันจากการสำรวจความพึงพอใจในบริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับการดำเนินงานขององค์กรทั่วไปสำนักงานเขตทวีวัฒนายังมีบุคลากรบางคน บางส่วนขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรกลุ่มนี้ขาดความกระตือรือร้น ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงวิธีการทำงาน และด้อยโอกาสในการรับการพัฒนาศักยภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่และส่งผลให้การให้บริการประชาชนยังทำได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับขวัญกำลังใจอยู่ในระดับใด และมีปัจจัยอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไข และ ปรับปรุง รวมถึงกำหนดนโยบายเกี่ยวกับความต้องการของข้าราชการสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ซึ่งจะเป็้องค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายหรือภารกิจที่หน่วยงานได้รับมอบหมายให้สำเร็จด้วยดี

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนากรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey

Research) เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบไปด้วย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 793 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณด้วยสูตรการคำนวณจากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมี 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร และตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยกำหนดรหัสหมายเลขแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบการเก็บแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 280 คน โดยแจกแบบสอบถามให้บุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ได้ครบตามจำนวน ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำมาประมวลผล หากมีฉบับไหนไม่สมบูรณ์ จะทำการคัดแยกออก และทำการเก็บเพิ่มเพื่อให้ครบตามจำนวน

5. การตรวจสอบข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัสประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว. (One-Way ANOVA) และ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย (Research Results)

ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ของข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา

กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 280 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 ส่วนที่เหลือเป็นเพศหญิงจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 จำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-50 ปีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ระดับการศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ระดับอายุงานราชการผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงานราชการ 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 ระดับรายได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 การได้รับรางวัลผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าส่วนใหญ่ได้รับสิ่งของ/เงินจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสร้างขวัญกำลังใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตวัฒนากรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยสร้างขวัญกำลังใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากคือปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) และปัจจัยด้านการควบคุมและดูแล และการให้ความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) ปัจจัยด้านความสามารถที่จะปรึกษาปัญหาในการทำงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลาในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) ปัจจัยสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครปัจจัยด้านงานที่องค์กรและผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบปฏิบัติช่วยให้ท่านมีโอกาสดำเนินการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างเต็มที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) ปัจจัยสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครด้านคุณลักษณะของบุคคล ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยสร้างขวัญกำลังใจด้านความร่วมมือในการทำงานระหว่างหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร และระหว่างบุคลากรช่วยให้สามารถทำงานได้เป็นผลสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) ปัจจัยสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิต ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยสร้างขวัญกำลังใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยหน่วยงานจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานส่งผลให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$

4.30) ปัจจัยด้านรายได้(จากค่าตอบแทนและสวัสดิการ)ที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับ
ความรู้ความสามารถและปริมาณงานที่ผ่านพ้นรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัด
สำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สภาพจิตใจ (condition of the mind)
อารมณ์(emotional) และ ทศนคติ (attitude) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าเฉลี่ยและส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวี
วัฒนากรุงเทพมหานครผลการวิเคราะห์พบว่าระดับขวัญกำลังใจด้านทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$
4.29) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพจิตใจ ผลการวิเคราะห์พบว่าด้านการมี
ความรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานก็เปรียบเสมือนคนในครอบครัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) 2) ด้าน
อารมณ์ ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่าการมีความคิดว่าองค์กรนี้ให้สิ่งที่ตนเองต้องการได้
มากกว่าองค์กรอื่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับขวัญ
กำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ด้านทัศนคติ
ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่าการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานช่วยให้
ตนเองมีความสุขและสนุกกับการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับแนวทางในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร วิธีการที่หน่วยงานใช้ในการเสริมสร้างขวัญ
กำลังใจแก่บุคลากร สังกัดสำนักเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า วิธีการที่ผู้บริหารควรใช้ในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่
บุคลากร สังกัดสำนักเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานครผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าวิธีการเสริมสร้าง
ขวัญกำลังใจที่ผู้บริหารควรใช้ในการสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรสังกัดสำนักเขตทวีวัฒนา
กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เสริมสร้างกำลังใจให้เหมาะสมกับความเป็นจริง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ถ้าบุคลากรทำงานผิดพลาด ผู้บริหารควรให้ออากาส จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40
กล่าวชื่นชมด้วยวาจา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40

วิธีการที่บุคลากรควรใช้ในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่ตนเอง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
พบว่าวิธีการที่บุคลากรควรใช้ในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ตนเอง ได้แก่การเสริมกำลังใจ
คิดเรื่องดี ๆ เพื่อให้เข้มแข็งมากขึ้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสร้างขวัญกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานวิจัยว่าปัจจัยด้านลักษณะขององค์การประเภทของงานที่รับผิดชอบ คุณลักษณะส่วนบุคคลการควบคุมและดูแล และ ความสมดุลระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิตมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานครโดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยปัจจัยสร้างขวัญกำลังใจมีความสัมพันธ์ต่อระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร หรือไม่ มากน้อยเพียงใด แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสร้างขวัญกำลังใจ กับระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูงกว่าระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเนตรนภิส เลิศเดชานนท์ เรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ที่พบว่าขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และงานวิจัยของบุญมา อัครแสงที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม พบว่าระดับขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรัชตะ ท้าวคำลือที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของกำลังพล สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 17 พบว่าระดับขวัญและกำลังใจของกำลังพล สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 17 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติได้แก่ ลักษณะขององค์การประเภทของงานที่รับผิดชอบ คุณลักษณะส่วนบุคคล การควบคุมและดูแล ความสมดุลระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้านได้รับการสร้างเสริมให้เกิดขึ้นจะทำให้ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานครเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมหัสวีร์ ชัยเพ็ชร เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ

นายทหารชั้นสัญญาบัตรสังกัด กองบัญชาการกองทัพอากาศที่ 3 และผลการวิจัย ของอรภาญจน์ นิดเสน และ อตุล นาคะโรที่ได้อาศัยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูสังกัดเทศบาลนครภูเก็ตโดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

3. แนวทางการพัฒนาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานพบว่า 3) องค์การควรเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการให้ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ในขณะที่ผู้บริหารควรเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการกล่าวคำชื่นชมด้วยวาจาเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จและการให้โอกาสบุคลากรทำงานที่ผิดพลาดได้แก้ไขและปรับปรุงตนเอง ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานนั้นควรเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการของตนเองด้วยการคิดเรื่องดีๆ เพื่อให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเข้มแข็งมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเนตรนภิส เลิศเดชานนท์ที่พบว่าการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติให้เกิดแก่บุคลากรควรให้โอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในความก้าวหน้าทางการงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านสภาพจิตใจของบุคลากรในองค์การ ผู้บังคับบัญชาควรจะให้คำแนะนำปรึกษา คอยช่วยเหลือในเรื่องของงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ เมื่อพบเจออุปสรรคปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทุกเรื่อง ทำให้บุคลากรรู้สึกว่างค์การเปรียบเสมือนครอบครัว มาปฏิบัติงานแล้วรู้สึกมีความสุข

1.2 ด้านอารมณ์ ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญดูแลความเป็นอยู่ของบุคลากร โดยจัดสรรสวัสดิการ ค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่เหนือหรือแตกต่างกับองค์การอื่น ๆ เพื่อที่จะรักษาบุคลากรไว้ปฏิบัติงานกับองค์การได้นาน ไม่ทำให้บุคลากรรู้สึกถึงความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับองค์การอื่น ๆ

1.3 ด้านทัศนคติ ผู้บังคับบัญชาควรมีแนวทางสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างบุคลากรกับองค์การ บุคลากรกับผู้บังคับบัญชา บุคลากรด้วยกัน เพื่อก่อเกิดความยอมรับซึ่งกันและกัน รวมถึงควรมีแนวทางให้โอกาสในการพัฒนาฝึกอบรม และศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ เพื่อให้บุคลากรรู้สึกถึงความมั่นคงในชีวิต และมีความจงรักภักดีกับองค์การ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรจะศึกษาโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์มากขึ้นในการประกอบการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.2 ควรเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

เอกสารอ้างอิง (References)

- Churairat, K. (2011). **Factors Influencing the Satisfaction of Government Officials.** Nopparat Rajathanee Hospital. Master of Business Administration Thesis. Ramkhamhaeng University. [In Thai]
- Frederick, Her. (1959). **Two - Factor theory has a lot to do with practice.** There are two important factors that relate to individual preferences or dislikes. Nittaya111.wordpress.com.
- Fuengthong, S. (2007). **Motivating Factors Affecting the Performance of Operational Employees of the Royal Project Foundation.** Independent research Master of Business Administration. Graduate school Chiang Mai University. [In Thai]
- Jakkrit, K. (2013). **Morale and morale in the performance of the military service.** Under the 2nd Infantry Battalion, 8th Infantry Regiment. Master's Thesis in Public Administration. Siam University. [In Thai]
- Krongchit, K. et. al. (2545). **Factors Affecting the Satisfaction of Government Officials.** Royal Irrigation Department studied only in the area of Irrigation Office 8, Lopburi Province. Master of Arts thesis. Mahidol University. [In Thai]
- Mahisawan, K. (2017). **Factors affecting the morale and morale of government officials.** Commissioned officer 3rd Army Region Command Headquarters. Inspector General, Army Region 3. Army College. [In Thai]

- Ratchata, K. (2008). **Factors affecting the morale and morale of the troops.** Under the infantry battalion 2nd, 17th Infantry Regiment. Master of Public Administration Thesis. Sukhothai Thammathirat Open University. [In Thai]
- Wattana, K. (2007). **Morale and morale in the performance of duties of the top military inspector.** Firecrackers under the Inspectorate Military Company Military District 14. State Degree Thesis Master of Theology. Burapha University. [In Thai]